# CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES DE CANALBOX
# OFFRE RESERVEE AUX PARTICULIERS
(*applicables au* 01/10/2015)

Mediaserv, SAS au capital de 2 185 000 euros, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Pointe-à-Pitre sous le numéro 351 555 792, dont le siège social est situé Tour Secid – 6ème étage, Place de la Rénovation, 97 110 Pointe-à-Pitre (ci-après "Mediaserv") est un opérateur déclaré conformément à l'article L.33-1 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE) qui propose au public des services de communications électroniques (ci-après "Services").
Le présent document qui décrit les conditions d'utilisation des services proposés par Mediaserv aux Clients (ci-après "Conditions d'Utilisation des Services") est composé :

- des conditions générales d'utilisation (ci-après "Conditions Générales") (CHAPITRE I) ;
- des conditions particulières d'utilisation du service internet de Mediaserv (CHAPITRE II) ;
- des conditions particulières de mise à disposition de la box CANALBOX (CHAPITRE III) ;
- des conditions particulières de mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur les départements de Guadeloupe, Martinique Guyane et Réunion et les collectivités de Saint Martin et Saint-Barthélemy (CHAPITRE IV) ;

En cas de contradiction, les conditions particulières priment sur les conditions générales d'utilisation.

## CHAPITRE I
## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ou "Présentes") définissent les conditions applicables à la fourniture de l'ensemble des services de communications électroniques par Mediaserv à tout client tel que défini à l'article I.1 des Présentes, sous réserve des dispositions d'un document contractuel de rang supérieur.
L'utilisation du Service est réservée aux particuliers pour un usage privé dans le cadre familial du domicile. Son utilisation à titre professionnel ou commercial est strictement interdite.

### I.1 Définitions

Les mots et expressions ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront, dans le cadre des conditions de Services, la signification suivante :

• Box CANALBOX : désigne l'élément composé d'un modem compatible Wifi (ci-après "Modem") et d'accessoires permettant d'accéder au Service internet Haut Débit et faisant l'objet de conditions particulières.

• Client : désigne toute personne physique majeure et capable qui agît à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui a valablement conclu avec Mediaserv un Contrat pour la fourniture de Services.

Conditions tarifaires : désigne la documentation spécifique établie et mise à jour par Mediaserv à l'attention de ses Clients décrivant les caractéristiques notamment les prix, les modalités de facturation et de paiement, les éventuels frais de résiliation de l'Offre CANALBOX.

• Contrat : désigne l'ensemble de la documentation contractuelle constitué par ordre hiérarchique croissant des Conditions Générales d'Utilisation, des conditions particulières d'utilisation applicables à chaque Service (ci-après "Conditions Particulières"), du bulletin de souscription (ci-après "Bulletin de Souscription"), des conditions tarifaires (ci-après "Conditions tarifaires"), de tout document spécifique portant sur l'Offre CANALBOX ainsi que, le cas échéant, de tout avenant souscrit par le Client, qui a été remis à ce dernier sur support papier ou sur tout autre support durable. En cas de contradiction, les termes du document de rang supérieur l'emportent : ainsi, à titre d'illustration, les termes des Conditions Particulières l'emportent sur ceux des Conditions Générales d'Utilisation, ceux du Bulletin de Souscription l'emportent sur ceux des Conditions Particulières.

• Contrat à distance : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du Client, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat.

• Contrat hors établissement : désigne tout contrat conclu entre un professionnel et un Client :
a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le Client ;
b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le Client a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;
c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au Client.
•Le Contrat est conclu par le Client avec la société Mediaserv. La société *CANAL+* OVERSEAS et/ou ses filiales assurent la commercialisation de l'Offre CANALBOX.

• Débit : variable suivant l'éligibilité de la ligne, en ADSL ou VDSL2, et en fonction de la longueur de la ligne. En ADSL, en zone dégroupée, débit descendant maximum jusqu'à 20 Mb/s (IP) sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. Débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s (IP). En zone non dégroupée, débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 8 Mb/s (IP) sur des lignes inférieures à 500m, en l'absence de perturbations. En VDSL2, en zone dégroupée, débit descendant atteignable en général entre 1 Mb/s et 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 Mb/s et 50 Mbits/s (IP) pour certaines des lignes les plus courtes (<1km) en l'absence de perturbations.
En zone non dégroupée, débit descendant atteignable en général entre 1Mb/s et 8 Mb/s (IP), pouvant atteindre un maximum de 8 Mb/s pour certaines des lignes les plus courtes (<1km), en l'absence de perturbations.

• Dégroupage partiel : désigne le processus par lequel l'exploitant filtre la Ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique de l'opérateur de la boucle locale (qui est rémunéré via l'abonnement que le Client lui verse), tout en accordant à l'opérateur dégroupeur, moyennant rétribution, l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit.

• Dégroupage total : désigne le processus par lequel l'exploitant de la boucle locale métallique torsadée raccorde l'ensemble de la Ligne du Client sur les équipements de l'opérateur dégroupeur qui a l'usage de la totalité des fréquences disponibles et rémunère l'exploitant de la boucle locale métallique pour l'utilisation et l'entretien de la totalité de la Ligne. Le service de téléphonique n'est plus alors délivré par ce dernier.

• Délai de Mise en service : Mediaserv assurera la mise en service du Service Haut Débit dans un délai moyen de quinze (15) Jours (sauf en cas de construction de ligne pour laquelle le délai dépend d'Orange), étant précisé que ce délai est donné à titre indicatif.

• Données personnelles : désigne toute donnée permettant d'identifier le Client et notamment les nom(s), prénom(s), adresses postale et électronique, numéro(s) de téléphone et coordonnées bancaires du Client.

• Espace CANALBOX : désigne tout point de distribution des Services de l'Offre CANALBOX.

• Eligibilité de la ligne : compatibilité technique de la Ligne du Client avec les contraintes techniques du Service, déterminée a priori sur la base des informations disponibles relatives à la Ligne.

• Frais d'accès au Service : désigne les frais dus par le Client au titre des prestations techniques fournies pour l'accès à tout ou partie du Service (par exemple les frais d'ouverture de ligne).

• Identifiants : désigne le pseudonyme (login) et le mot de passe, confidentiels et personnels, attribués par Mediaserv au Client et nécessaires pour l'accès au Service.

• Jour : désigne tout jour ouvrable, à savoir du lundi au samedi, à l'exclusion des dimanches et jours fériés.

• Ligne : désigne le circuit physique de la boucle locale métallique ou optique individualisé par un même identifiant.

• Matériel(s) : désigne la box CANALBOX et ses accessoires.

• Mise en Service : désigne la date d'activation du Service et au plus tard la date de première utilisation du Service par le Client

• Offre CANALBOX : désigne l'offre commerciale composée des Services proposés par Mediaserv dont les principales caractéristiques décrites sur la fiche d'information standardisée (ci-après "Fiche d'Information Standardisée") accessible sur le site internet www.mediaserv.com et le site internet www.canalplus-caraibes.com et www.canalplus-reunion.com (ci-après "Site internet") ont été portées à la connaissance du Client préalablement à sa souscription au(x) Service(s).

• Offre *CANAL+*/CANALSAT : Offre de télévision payante commercialisée par *CANAL+* OVERSEAS et/ou ses filiales notamment sur le(s) territoire(s) de Guadeloupe, Martinique Guyane et Réunion et les collectivités de Saint Martin et Saint-Barthélemy en contrepartie d'un abonnement.

• Option : service accessoire au(x) Service(s) ci-après proposé(s).

• Service : désigne l'ensemble des services fournis par Mediaserv au Client dans les conditions définies au Contrat.

• Service d'accès à Internet (ci-après "Service Internet"): désigne le service fourni de la partie haute de la bande passante (ci-après "Service Haut Débit") consistant en un service de connexion à Internet par xDSL (ci-après "Service xDSL") et un service de téléphonie sur IP (ci-après "Service VoIP").

• Service Clients : désigne le service dédié aux relations Clients qui peut être contacté par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe au 0811 57 10 57 ou par courrier postal adressé pour les Antilles-Guyane à Mediaserv, BP 378 – 97288 Lamentin Cedex 2 et pour la Réunion à Mediaserv – BP 20204 97493 Sainte-Clotilde Cedex.

• Zone dégroupée : désigne la zone géographique dans laquelle le dégroupage de la Ligne par Mediaserv est techniquement possible.

### I.2 Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de souscription du Client et les modalités de fourniture de Service par Mediaserv.
Avant de souscrire au Service, le Client est invité à prendre connaissance des caractéristiques de l'Offre CANALBOX et des termes du Contrat.
Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat par le Client.

### I.3 Souscription au Service

Pour souscrire au Service, le Client doit remplir des prérequis techniques (I.3.1) et se conformer au processus de souscription (I.3.2). La souscription au Service suppose l'acceptation des termes du Contrat par le Client.
Le Client s'engage à utiliser les services pour ses besoins propres, dans le cadre d'un usage strictement privé, personnel et non-commercial.
En cas de livraison des Matériels au domicile du Client, ce dernier devra fournir un numéro de téléphone mobile où il pourra être joint.

#### I.3.1 Conditions de souscription (prérequis techniques)

Préalablement à la souscription au présent contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires décrits aux présentes.
Le Client doit pour accéder au Service Internet:
- disposer d'un équipement informatique ayant une configuration compatible avec un modem Ethernet.

Le Client est informé que la souscription au Service entraîne l'interruption de la fourniture du service (par exemple un service de présélection, un service d'accès à internet haut débit) souscrit auprès de tout opérateur tiers y compris Orange.

Il appartient au Client de résilier le contrat de service

souscrit auprès de tout opérateur tiers conformément aux conditions contractuelles applicables sous réserve de conservation de son abonnement téléphonique avec l'opérateur de la boucle locale si ce client a choisi le Dégroupage Partiel.

**I.3.2 Modalités de souscription**

Le Client doit compléter et signer le Bulletin de Souscription et y joindre obligatoirement les documents suivants :
- une copie d'une pièce d'identité officielle (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident pour les étrangers concernés),
- un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois,
- en cas de choix du prélèvement automatique, le formulaire de "mandat de prélèvement SEPA" dûment complété et signé,
- une copie d'une facture d'Orange de moins de trois (3) mois en cas de ligne active,

Dans le cadre de sa souscription au Service Haut Débit, le Client donne mandat à Mediaserv pour commander un accès xDSL sur sa Ligne téléphonique.
Dans le cas où le local ne dispose pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale métallique, des frais d'activation et/ou de construction de l'accès pourront être facturés au Client au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.

Le Client s'engage à communiquer à Mediaserv des Données personnelles exactes, complètes et à jour, et à les actualiser.
Par conséquent, il s'engage à informer immédiatement Mediaserv de toute modification de ses Données personnelles, notamment en cas de changement de ses coordonnées bancaires ou de domicile. A défaut par le Client de se conformer à cet engagement, Mediaserv pourra suspendre l'accès au Service conformément à l'article I.10 des Présentes. Mediaserv ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage subi par le Client ou un tiers en raison du caractère inexact, incomplet ou caduc des Données personnelles qui lui sont communiquées.

Sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service, le Client est informé de la mise en service par téléphone, courrier électronique ou postal, dans un délai indicatif de quinze (15) jours à compter de l'enregistrement de sa souscription au Service.

En fonction du choix exprimé par le Client lors de la souscription et de l'éligibilité de la Ligne, la Ligne sera produite en dégroupage partiel ou en dégroupage total.
Sous réserve d'éligibilité, le Client a la possibilité en cours d'abonnement de migrer sa Ligne pour bénéficier du dégroupage total selon des modalités définies dans le paragraphe I.4 Evolution.

Le Client donne mandat à Mediaserv pour effectuer auprès de l'opérateur de la boucle locale toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique.
En cas de Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à l'opérateur de la boucle locale et les dysfonctionnements des services haut débit à Mediaserv.

Pour les Clients ayant souscrit au Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur de la boucle locale devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat.

**I.4 Evolution**

Pour toute demande d'évolution du Service, il convient de contacter par téléphone ou par courrier le Service Clients, de se rendre dans un Espace Canalbox. Une confirmation écrite du traitement de cette demande d'évolution sera adressée au Client par Mediaserv.

**I.5 Engagements de Mediaserv**

Pour le bon fonctionnement du Service, Mediaserv procède à des opérations de maintenance qu'elle s'efforce de réaliser en dehors des heures de forte utilisation de Service.
Conformément à la législation en vigueur, Mediaserv conserve toute donnée de connexion pendant une période d'un (1) an.

**I.6 Responsabilité**

Mediaserv est responsable du seul dommage direct, personnel et certain subi par le Client. En revanche, la responsabilité de Mediaserv ne peut être engagée, dans les cas expressément visés aux Présentes et de façon générale, pour toute interruption, perturbation, indisponibilité totale ou partielle du Service dont l'origine est étrangère à Mediaserv.

En tout état de cause, si le Client n'a pas la qualité de Client en ayant recours à des fins professionnelles au Service fourni par Mediaserv, la responsabilité de Mediaserv ne pourra en aucun cas être retenue.
Mediaserv ne saurait être tenue pour responsable des conditions et des modalités de résiliation du service souscrit auprès d'un opérateur tiers.

**I.7 Tarifs - facturation - paiement**

**I.7.1 Tarifs**

Les tarifs, les modalités de facturation et de paiement, qui sont relatifs à l'Offre CANALBOX à laquelle le Client a souscrit sont mentionnés dans les Conditions tarifaires.
Toute modification de tarifs est applicable au Contrat en cours d'exécution et fait l'objet d'une notification par courrier électronique ou postal au Client au plus tard trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté le tarif modifié s'il ne résilie pas le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article I.11.1 des Présentes.

**I.7.2 Facturation**

Le Service est facturé à compter de la Mise en Service : pour le mois au cours duquel intervient la Mise en Service ou la résiliation, le Service est facturé prorata temporis.
Sont facturés à terme échoir tous les Services à l'exception des communications téléphoniques, des frais d'activation au Service qui sont facturés à terme échu. La facture mentionne, le cas échéant, la date de fin d'engagement du Service et/ou des Options ou si la durée d'engagement du Service et/ou des Options, est échue.
Mediaserv émet une facture mensuelle mise à disposition du Client à son adresse e-mail principale indiquée par le Client au moment de sa souscription. Ainsi, ce dernier pourra chaque mois prendre connaissance de sa facture et l'imprimer à partir de son espace dédié sur Internet.
Toutefois, le Client peut décider de recevoir une facture sur support papier adressée par courrier, en présentant une demande à tout moment auprès du Service Clients.
Chaque facture sous format électronique est disponible pendant une période de un (1) an à compter de la date de facture. Les enregistrements relatifs à l'utilisation du Service en fonction de la consommation du Client effectués par le système informatique de Mediaserv et servant de base à la facturation font foi jusqu'à preuve contraire.
Le Client doit informer Mediaserv par courrier postal de toute anomalie relative à sa facturation dans un délai de un (1) an à compter du jour où le paiement est devenu effectif conformément à l'article L. 34-2 du CPCE.
En cas de contestation portant sur une partie de la facture notifiée par le Client à Mediaserv selon les modalités définies précédemment, le Client s'engage à payer toutes les sommes qui ne feront pas l'objet de contestation. A défaut, les dispositions de l'article I.7.3 des Présentes s'appliqueront.

**I.7.3 Paiement**

**I.7.3.1** Le paiement du Service s'effectue par prélèvement automatique ou par Carte Bleue. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat.
La facture est établie mensuellement et payable au plus tard à la date limite de règlement y figurant.
Pour tout incident de paiement, et notamment en cas de défaut de paiement total ou partiel à la date limite de règlement, Mediaserv mettra en demeure le Client de payer les sommes dues dans un délai de huit (8) jours suivant l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal. Mediaserv se réserve le droit d'en informer également le Client par tout autre moyen approprié (message vocal, SMS, ... ).
Pour tout incident de paiement, Mediaserv se réserve le droit de suspendre le Service conformément aux dispositions de l'article I.10 des Présentes.
Si les sommes dues n'ont pas été intégralement payées dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, Mediaserv sera en droit de prononcer de plein droit la résiliation du Contrat conformément aux dispositions de l'article I.11.2 des Présentes. L'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.
Tout incident de paiement entraîne de plein droit l'exigibilité de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois fois (3) le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture portant sur le montant payé, sans préjudice des dommages-intérêts que pourra réclamer Mediaserv au Client.

**I.7.3.2** Le règlement des Frais d'accès au Service s'effectue conformément aux modalités précisées dans le Bulletin de Souscription, au comptant ou en plusieurs échéances sans frais.
Le Client peut à tout moment, à son initiative, rembourser par anticipation, en tout ou partie, le montant des échéances restant dues, sans indemnité. En cas de défaillance dans le règlement d'une échéance, Mediaserv pourra exiger le paiement anticipé des sommes restant dues au titre des Frais d'accès au Service.
La résiliation du Contrat d'abonnement, pour quelque raison que ce soit, entraine de plein droit l'exigibilité immédiate des sommes restant dues au titre des Frais d'accès au Service. Jusqu'à la date de leur règlement effectif, les sommes restant dues produisent des intérêts de retard au taux d'intérêt légal.

**I.8 Durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sous réserve des Conditions Particulières applicables à chaque Service ou des caractéristiques spécifiques de l'Offre CANALBOX.

**I.9 Modification du Contrat**

Mediaserv se réserve le droit de modifier les termes du Contrat à tout moment dans le respect des dispositions de l'article L.121-84 du Code de la consommation. Tout projet de modification du Contrat sera communiqué au Client par courrier électronique ou postal au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle le Client peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les dispositions telles que modifiées, résilier le Contrat dans un délai de quatre (4) mois et dans les conditions fixées à l'article I.11.1 des Présentes.

**I.10 Suspension**

En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat, notamment en cas d'incident de paiement tel que visé à l'article I.7.3, Mediaserv pourra suspendre le Service après avoir mis le Client en demeure de remédier au manquement par l'envoi d'une lettre de rappel par courrier électronique ou postal dans un délai de huit (8) jours restée sans effet.
En cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, en violation de son obligation d'usage en bon père de famille ou contraire à la réglementation en vigueur, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, Mediaserv peut suspendre le Service après en avoir informé au préalable le Client par courrier électronique ou postal, sauf urgence.
Mediaserv peut également suspendre le Service si la confidentialité des Identifiants du Client est menacée.
Le Service VOIP est soumis pour la partie hors forfait à un seuil maximal de consommations mensuelles pour les communications payables à terme échu. Ce seuil est défini dans les Conditions tarifaires. En cas de dépassement de ce seuil, Mediaserv suspendra le Service Téléphonie, sauf accord préalable intervenu avec le Client sur le dépassement dudit seuil et éventuellement versement d'une avance forfaitaire.
Cette suspension interviendra après que Mediaserv en ait informé au préalable le Client lui demandant de verser une avance sur consommation, le cas échéant.

**I.11 Résiliation**

**I.11.1 Résiliation par le Client**

Sous réserve des Conditions Particulières et des Conditions Tarifaires et notamment de la durée d'engagement pour le Service souscrit par le Client, le Client peut résilier à tout moment tout ou partie du Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé au Service Clients. La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) Jours à compter de la réception par Mediaserv de la demande de résiliation. En cas de demande de portabilité sortante, conformément à l'article IV.3.2 des présentes, les modalités de résiliation ci-dessus ne s'appliquent pas. Le Service fourni sera facturé par Mediaserv ainsi que, le cas échéant, toute somme dont le Client serait redevable ainsi que les frais de résiliation (si applicables) tels qu'indiqués dans les Conditions Tarifaires.

Les abonnés aux Offres *CANAL+/CANALSAT* ayant souscrit, postérieurement à la date du 10 février 2014, une Offre CANALBOX ont la possibilité de résilier leur Offre CANALBOX à l'issue de la période initiale d'abonnement de 12 mois, sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

Les abonnés aux Offres *CANAL+/CANALSAT* ayant souscrit, postérieurement à la date du 10 février 2014, une Offre CANALBOX ont la possibilité de résilier simultanément leur Offre CANALBOX et leur Offre *CANAL+/CANALSAT* à l'issue de la période initiale d'abonnement de 12 mois aux Offres CANALBOX, sans pénalités financières de résiliation ou contraintes techniques.

En cas de déménagement, hors le cas de transfert exposé à l'article II.2 des Présentes, si le Client n'est pas éligible au Service de Mediaserv à sa nouvelle adresse, un justificatif de domicile devra être fourni à Mediaserv.

**I.11.2 Résiliation par Mediaserv**

Si le Client n'a pas remédié au manquement contractuel dans un délai de quinze (15) jours à compter de la

suspension du Service ou a réitéré un manquement similaire à celui ayant donné lieu auparavant à une suspension du Service, Mediaserv sera en droit de procéder de plein droit à la résiliation de tout ou partie du Contrat aux torts exclusifs du Client en l'en informant par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Mediaserv peut, en cas de manquement grave du Client à ses obligations contractuelles notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, en violation de son obligation d'usage en bon père de famille ou contraire à la réglementation en vigueur, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, résilier tout ou partie du Contrat après mise en demeure d'y remédier dans un délai de deux (2) jours adressée au Client par courrier recommandé avec accusé de réception restée sans effet, sauf urgence.
Pour tout autre motif légitime, Mediaserv peut résilier de plein droit le Contrat du Client après l'en avoir informé au moins trente (30) jours à l'avance par courrier électronique ou postal.

**I.11.3 Résiliation dans le cadre du Dégroupage partiel**

Il est rappelé que pour les Clients ayant souscrit au Dégroupage Partiel, le contrat d'abonnement avec l'opérateur de la boucle locale devra être maintenu pendant toute la durée du Contrat d'abonnement.
En cas de résiliation de l'abonnement auprès de l'opérateur de la boucle locale, support de l'accès aux services, ou de la mise en place d'un service limité par l'opérateur de la boucle locale, ou de la mise en place d'un service incompatible avec l'accès xDSL, et ce dans le cadre du Dégroupage partiel (et en zone non-dégroupée), pour quelque motif que ce soit, l'Abonné devra résilier son contrat dans les conditions décrites au présent article, ces cas de figure entrainant automatiquement la fin de l'accès au Service.

**I.11.4 Résiliation pour impossibilité technique de fournir le Service ou une Option**

Si Mediaserv constate une impossibilité technique totale non imputable au Client de fournir le Service Haut débit ou une Option souscrite simultanément, Mediaserv en informe le Client, qui pourra décider de poursuivre le Contrat ou le résilier sans frais ni pénalités par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception au Service Clients.
Le cas échéant, les paiements effectués par le Client correspondants au Service non fourni ou à l'Option non fournie, lui seront dans un délai maximal de dix (10) jours après la résiliation effective du Service ou de l'Option.

**I.11.5 Modalités et conséquences de la résiliation du Contrat**

Quels que soient l'auteur et la cause de la résiliation, l'ensemble des sommes dues au titre du Contrat devient immédiatement exigible.
Le Service fourni sera facturé par Mediaserv ainsi que, le cas échéant, toute somme dont le Client serait redevable jusqu'à la date de résiliation effective ainsi que les éventuels frais de résiliation (si applicables) tels qu'indiqués au sein des Conditions Tarifaires et dans le respect des dispositions visées à l'article I.11.1 des Présentes.

**I.12 Données Personnelles**

**I.12.1 Traitement**

Les Données personnelles collectées lors de la souscription au(x) Service(s) par le Client ainsi que les données nominatives relatives au Client font l'objet d'un traitement automatisé dont Mediaserv est responsable. Ces données sont destinées à Mediaserv, ses filiales et aux sociétés de son Groupe CANAL+.
Mediaserv a déclaré ledit traitement auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (" CNIL ") et s'engage à traiter lesdites Données Personnelles conformément à la réglementation applicable.
En particulier, Mediaserv utilise les Données Personnelles afin de :
- personnaliser les contenus notamment publicitaires et les Services auxquels le Client peut accéder dans son espace dédié sur Internet ;
- analyser l'audience des espaces dédiés sur Internet sous forme anonyme ;
- fournir tout Service, le facturer, améliorer et optimiser sa qualité ;
- faire part au Client d'informations relatives aux Services et d'offres commerciales de Mediaserv ou de tiers susceptibles de l'intéresser.

Pour ces finalités, le Client accepte que les Données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par Mediaserv à des sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ces Données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture des Services, dans le strict respect de la réglementation applicable. Les Données Personnelles peuvent être utilisées et transmises par Mediaserv à des partenaires commerciaux ou à des tiers à des fins de prospection commerciale avec l'accord exprès et préalable du Client. Le Client peut s'y opposer en adressant un courrier postal au Service Clients. Les Données Personnelles du Client peuvent être transmises par Mediaserv dans le cadre de la mise à disposition de la liste des usagers pour la constitution de l'annuaire téléphonique ou la fourniture des services de renseignements téléphoniques aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et/ou aux fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et aux services d'urgence. Le Client peut refuser la transmission de ses Données Personnelles.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données nominatives le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Clients qui peut être contacté par courrier postal, en joignant une copie d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident pour les étrangers concernés) et en précisant les références du Contrat.

**I.12.2 Secret des correspondances privées**

Compte tenu du secret dont bénéficient les correspondances privées, Mediaserv n'exerce aucun contrôle sur le contenu des données recues ou transmises par le Client sur son réseau et/ou sur le réseau Internet. Toutefois, il peut être fait exception à cette règle de confidentialité dans les limites autorisées par la réglementation applicable, notamment à la demande des autorités publiques et/ou judiciaires.

**I.12.3 Liste d'opposition au démarchage téléphonique**

Le Client est informé que s'il ne souhaite pas recevoir de sollicitations commerciales par voie téléphonique de la part de tout professionnel, il peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique suivant des modalités définies par l'article L.121-34 du code de la consommation.

**I.13 Propriété intellectuelle**

Tout élément mis à la disposition du Client (notamment mais non limitativement toutes données, informations, textes, fichiers, logiciels, matériels) à l'occasion du Service constitue la propriété exclusive de Mediaserv (ou de ses partenaires). Le Client s'engage à ne pas violer les dispositions légales sur les droits d'auteur lors de l'utilisation de tout Service et notamment à ne pas commettre d'actes susceptibles de constituer une contrefacon. Mediaserv dégage toute responsabilité en cas d'action en contrefacon intentée par un tiers à l'encontre du Client. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de Mediaserv, ni sur ses marques, concepts, interfaces graphiques, logos et plus largement sur aucune des œuvres de l'esprit et créations sur lesquelles Mediaserv est titulaire de droits de propriété intellectuelle.
Le Client doit veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle de tout tiers. Il s'engage à signaler à Mediaserv tout élément ou comportement qui lui semble illégal. Mediaserv pourra faire suivre au Client toute réclamation, notamment d'une société de gestion collective de droits d'auteur, artistes ou producteurs, concernant une atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers, comme une réclamation concernant l'usage de marques contrefaites, d'un brevet ou autres droits protégés.

**I.14 Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un Contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou Contrat hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du code de la consommation.
Le délai de quatorze (14) jours court à compter:
1° De la signature du Contrat, ou
2° De la réception de la box CANALBOX si celle-ci lui est livrée.

Le Client exerce son droit de rétractation dans le délai précité auprès du Service Clients suivant les modalités définies à l'article L. 121-21-2, en adressant le formulaire de rétractation dûment complété et signé.

Dans le cas d'un Contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique, ou Contrat hors établissement, et dont le Client a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du code de la consommation la demande de conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le Client, des obligations de renvoi ou de restitution des Matériels dans les délais prévus à l'article III.10 des présentes Conditions. Le Client verse par ailleurs à Mediaserv un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-21-5 du code de la consommation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Enfin, Mediaserv est tenu de rembourser les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-21-4 du code de la consommation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro.

En outre, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé au Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

**I.15 Communication entre les Parties**

Toute communication de Mediaserv est envoyée au Client par courrier électronique ou postal à la dernière adresse indiquée à Mediaserv. Pour toute question ou réclamation concernant le contrat, le Client pourra contacter le Service Clients.

**I.16 Notification**

Toute notification de la part de Mediaserv au Client se fera indifféremment par courrier électronique ou postal, sauf disposition particulière du Contrat.

**I.17 Assistance et intervention techniques**

**I.17.1 Assistance technique**

Mediaserv met à la disposition de ses Clients un Service Assistance qui fera ses meilleurs efforts pour résoudre par téléphone, par courrier électronique ou postal, les difficultés techniques rencontrées dans le cadre de l'utilisation du Service. Le service Assistance est accessible par téléphone au prix d'un appel local depuis un poste fixe. Les coordonnées du Service Assistance sont disponibles sur le Site internet.

**I.17.2 Intervention technique**

Dans le cas où une intervention au domicile du Client est nécessaire, le Client est informé que Mediaserv confie cette intervention à un professionnel tiers (ci-après le "Prestataire technique") et prend en charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention, sauf dans les cas suivants :
- Si l'origine de la difficulté technique détectée par le Prestataire technique se révèle être le fait du Client notamment mais non limitativement en cas de défaut de connexion de la box CANALBOX, de l'ordinateur, du téléphone ou de tout autre équipement sur l'installation ou d'un défaut de fonctionnement de l'installation téléphonique du Client, le Client supportera le coût de l'intervention et règlera directement le Prestataire technique sur présentation de sa facture ;
- Si le problème technique est le fait du Client et que le Prestataire technique est dans l'obligation d'effectuer une intervention supplémentaire pour résoudre le problème technique un devis mentionnant le prix de l'intervention sera adressé au Client. L'intervention supplémentaire n'interviendra qu'après acceptation expresse du devis par le Client. Le Client reconnaît que l'acceptation du devis du Prestataire technique le conduit à conclure un contrat séparé avec ce dernier, distinct du Contrat conclu avec Mediaserv. Mediaserv n'est donc pas responsable d'éventuelles difficultés pouvant résulter du contrat avec le Prestataire technique.

**I.18 Cession**

Mediaserv peut céder à tout tiers tout ou partie de ses droits et obligations découlant du Contrat. Le Client ne peut pas céder, louer ou mettre à disposition, tout ou partie du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de Mediaserv.

**I.19 Force majeure**

Mediaserv ne sera pas responsable des pertes, dommages, retards comme d'un défaut d'exécution ou d'une exécution partielle du Contrat résultant directement ou indirectement d'un cas de force majeure.
Les cas de force majeure sont ceux reconnus comme tels par la jurisprudence de la Cour de Cassation.
Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, sont expressément considérés comme cas de force majeure (sans que cette liste soit limitative) :
- le fait du prince, l'acte ou l'omission d'une autorité publique, y compris toute modification de la réglementation applicable à l'exécution du Contrat ;
- l'accès limité par un propriétaire ou un gestionnaire de domaine ;
- l'attentat, la guerre civile ou étrangère ;
- le conflit social, la grève, le sabotage, les actes de vandalisme, l'incendie ou les blocus ;
- la contrainte météorologique inhabituelle (incluant de

facon non limitative les cyclones tropicaux et tempêtes nommés) ;
- le dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants de réseaux, ou des serveurs exploités par des sociétés tierces, auxquels est connecté le réseau servant de support aux Services ;
- les conflits avec les prestataires ou les fournisseurs de Mediaserv ;
- l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle de Service dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur ;
- la cessation de l'exploitation du réseau de communications électroniques pour lequel le Service est souscrit, par décision de l'autorité publique.

**I.20 Loi applicable**

Le Contrat est régi par le droit francais.

**I.21 Règlement amiable des litiges**

1. Toute réclamation du Client relative au(x) Service(s) sera traitée par le Service Clients de Mediaserv qui peut être joint soit pas téléphone en appelant au **0811 57 10 57** (prix d'un appel local depuis un fixe) soit par courrier pour les Antilles-Guyane: Mediaserv – BP 91 - 97153 POINTE-A-PITRE CEDEX et pour la Réunion: Mediaserv – CS 41077 - 97495 SAINTE CLOTILDE CEDEX. Si le Service Clients est obligé de faire des recherches, la réclamation sera traitée dans un délai compris entre cinq (5) Jours et un (1) mois à compter de sa réception par le Service Clients. Elle fera l'objet d'une réponse écrite de la part de Mediaserv en cas de demande expresse du Client en ce sens.

2. En cas d'échec d'une réclamation portée à la connaissance de Mediaserv dans les conditions décrites au paragraphe précédent, le Client devra saisir par une nouvelle réclamation écrite le Service Abonnés de Mediaserv adressée à "Mediaserv, Service Abonnés, Tour Sécid 6ème étage, Place de la Rénovation, 97110 Pointe-à-Pitre "ou par courrier électronique : service-abonnes@mediaserv.com. Elle fera l'objet d'un traitement par le Service Abonnés de Mediaserv dans le délai de un (1) mois à compter de sa réception par le Service Abonnés.

3. Si le Client estime sa réclamation insatisfaite, il pourra, à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de la date de sa réclamation portée devant le Service Abonnés, saisir le Médiateur des communications électroniques via son site Internet (www.mediateur-telecom.fr) ou par courrier : Médiateur des communications électroniques
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17.

## CHAPITRE II
## CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET DE MEDIASERV

**II.1 Objet**

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Mediaserv fournit au Client, qui l'accepte, un Service d'accès à Internet qui se compose d'un Service Haut Débit comprenant :
- un Service xDSL,
- un Service VoIP.

**II.2 Accès au Service Internet Haut Débit**

**II.2.1 Prérequis techniques**

La fourniture du Service Haut Débit implique que le Client soit en possession de la box CANALBOX mise à disposition par Mediaserv en vertu des Conditions Particulières de mise à disposition de la box CANALBOX. En aucun cas, le Client ne pourra demander la mise à disposition de la box CANALBOX sans avoir préalablement souscrit au Service Haut Débit. Toute utilisation du Service Haut Débit devra être effectuée soit à partir de la Ligne téléphonique désignée par le Client lors de sa souscription au Service Haut Débit soit des coordonnées précises permettant d'identifier la ligne physique dans le cas d'une construction de ligne ou d'une activation sur ligne inactive, et après installation de la box CANALBOX conformément aux Conditions Particulières régissant sa mise à disposition, l'ensemble de ces conditions étant nécessaires en particulier au bon acheminement des appels d'urgence.
Pour être éligible, la Ligne téléphonique du Client doit être située dans une zone de couverture de Service Haut Débit. La vérification peut être effectuée dans un Espace CANALBOX.
Toute souscription au Service Haut Débit suppose que la Ligne téléphonique soit installée dans une zone de couverture dudit Service.
La qualité du Service Haut Débit dépend des caractéristiques techniques qui ne peuvent être mesurées qu'une fois la box CANALBOX en état de bon fonctionnement installée et la Ligne téléphonique activée.

**II.2.2 Accès aux services xDSL**

Si la Ligne téléphonique est située dans une zone de couverture du Service Haut Débit, le Client donne mandat à Mediaserv de procéder auprès de France Télécom à la commande d'un accès (activé ou non) sur sa Ligne téléphonique:
- le dégroupage total consiste à commander à France Télécom un accès dégroupé pour pouvoir utiliser toutes les fréquences transmises sur la Ligne téléphonique du Client, pour la partie métallique du réseau de France Télécom comprise entre le répartiteur principal et le point de terminaison situé dans les locaux du Client.
- l'accès DSL consiste à commander à Orange un accès activé pour la partie du réseau comprise entre le point de terminaison situé dans les locaux du Client et le point de livraison à Mediaserv.
Le Client est informé que dans le cas où le local ne dispose pas d'un accès actif existant à un réseau de boucle locale métallique, des frais d'activation et/ou de construction de l'accès pourront être facturés au Client au tarif en vigueur aux Conditions tarifaires.
Le Client est informé qu'Orange se réserve le droit de refuser de faire droit à une demande d'accès ou de procéder à des aménagements ou interventions sur son réseau, en application des dispositions des conventions d'accès conclues avec Mediaserv.
Le Client est informé que Mediaserv ne peut garantir la compatibilité du Service Haut Débit avec certains systèmes de télésurveillance ou d'alarme.
Le Client est informé que Mediaserv ne peut garantir la compatibilité du Service Haut Débit avec des équipements de type minitel, fax et modems autres que la box CANALBOX, ainsi que l'accès aux services associés à ces équipements.
Le Client signale tout incident affectant le bon fonctionnement de sa Ligne téléphonique à Mediaserv. Si une intervention d'Orange est nécessaire, le Client veillera à assurer aux agents d'Orange l'accès aux installations permettant l'activation du Service Haut Débit sur la Ligne téléphonique nécessaire dans le cadre de leur intervention.

**II.2.3 Souscription au Service Haut Débit**

La souscription au Service Haut Débit s'effectue conformément aux modalités prévues à l'article I.3.2 des Conditions Générales. Elle est également subordonnée à la fourniture par le Client :
- du Bulletin de Souscription au Service Haut Débit dûment renseigné et signé par le Client
- si nécessaire, le mandat de dégroupage rempli et signé par le titulaire de l'abonnement téléphonique auprès d'Orange pour la Ligne téléphonique.

**II.2.4 Délai de fourniture du Service Haut Débit**

Le Délai de Mise en service étant fourni à titre indicatif, en application des dispositions de l'article L.138-2 du code de la consommation le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception si, à l'expiration d'un délai de trente (30) jours après la signature du Contrat après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service clients, Mediaserv n'a pas pu fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.

Le cas échéant, en cas de résiliation du Contrat dans les conditions prévues au paragraphe précédent, Mediaserv remboursera au Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la date à laquelle le Contrat aura été dénoncé, la totalité des sommes qu'il aurait versées.

**II.2.5 Transfert**

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture du Service Haut Débit, Mediaserv peut en assurer le transfert à la demande du Client effectuée auprès du Service Client. Le transfert du Service Haut Débit sera effectif dans un délai de quinze (15) Jours à compter de l'enregistrement de la souscription par Mediaserv et sous réserve que la ligne soit construite ou encore précablée. Le Client est informé que Mediaserv ne garantit pas le maintien du numéro initialement porté en cas de déménagement. Les frais spécifiques à la réactivation et à la construction de la ligne France Télécom restent à la charge du Client.

**II.3 Description du Service Internet Haut Débit**

Dans le cadre du Service Haut Débit, le Client dispose d'un accès à Internet sans limitation du nombre de connexions ou de leur durée.
L'ensemble des services, options et caractéristiques dont bénéficie le Client en souscrivant au Service Haut Débit est décrit dans le Contrat et notamment dans les Conditions tarifaires.

Il est rappelé au Client que les débits montants et descendants représentent un maximum pouvant être atteint, le débit disponible étant dépendant des caractéristiques physiques de la Ligne, et soumis à variation en fonction notamment de l'installation électrique du logement, des conditions climatiques ou d'éventuelles perturbations électromagnétiques

Mediaserv met tout en œuvre pour offrir au Client une qualité optimale du Service. En cas de surcharge du réseau, le trafic en temps réel (permettant notamment la téléphonie) et la navigation web sont priorisés sur les usages identifiés comme streaming ou au moyen de logiciels de "peer to peer", susceptibles d'être ralentis.
Le Client bénéficie d'un service de messagerie électronique, d'adresses de messagerie électronique (nombre précisé dans les Conditions tarifaires) et d'une capacité de stockage de messages (volume précisé dans les Conditions tarifaires). Le Client s'engage à ne pas dépasser la capacité de stockage susmentionnée. A tout moment, si la capacité de stockage de la messagerie électronique du Client dépasse la limite autorisée, Mediaserv se réserve le droit d'en avertir le Client par courrier électronique en l'invitant à désaturer sous sept (7) jours sa messagerie électronique. Si cet avertissement demeure infructueux, Mediaserv pourra elle-même procéder à la désaturation de la messagerie électronique par la suppression de courriers électroniques. Mediaserv se réserve le droit de supprimer le contenu et la messagerie électronique en cas d'absence de consultation du client pendant une durée de six (6) mois.

Le niveau de synchronisation minimum garanti, suffisant pour permettre l'échange des données, varie en fonction de l'éligibilité technique du client. La capacité de débit minimum descendant est de 512 Kbit/s.
Le niveau de synchronisation maximum varie en fonction de l'éligibilité technique de la ligne et de l'offre choisie par le Client.

Si une défaillance de synchronisation perdure pendant une période continue de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à Mediaserv le remboursement partiel des sommes qu'il a déjà payées à Mediaserv au titre de sa souscription au Service Haut Débit, prorata temporis pour la période durant laquelle le débit de synchronisation minimum n'a pas été atteint. Mediaserv ne saurait être tenue pour responsable d'une défaillance consécutive à un événement extérieur ou qui ne lui est pas imputable.
Dans le cas où cette défaillance perdurerait pendant une période continue supérieure à un (1) mois, chaque partie pourra décider unilatéralement de résilier de plein droit le Contrat dans les conditions définies à l'article I-11 des Conditions Générales.
Si le Client constate que le Service Haut Débit est interrompu, il doit le notifier au Service Clients, dans les conditions visées au I-16 des Conditions Générales.
Mediaserv s'engage à rétablir le Service Haut Débit dans un délai de dix (10) Jours à compter de sa notification par le Client, ce dernier pourra demander à Mediaserv le remboursement des sommes qu'il a déjà payées à Mediaserv au titre de sa souscription au Service Haut Débit, prorata temporis pour la période durant laquelle le Service Haut Débit a été interrompu.

**II.4 Engagements du Client**

**II.4.1** Afin d'assurer la protection de son ordinateur et de ses données, le Client accepte que Mediaserv utilise des outils de sécurité, comme un anti-virus, pouvant conduire de manière exceptionnelle à la destruction de courriers électroniques avant réception.
Le Client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes de sécurité relative à la transmission de données et de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.
Toutefois, le Client est informé que pour prendre toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des transmissions et de réception des données lors d'une connexion au réseau Internet, il existe des moyens techniques qui permettent de restreindre l'accès à certains services. Mediaserv propose ainsi la possibilité de mettre en place un contrôle parental par le biais de codes d'accès à certains Services, que choisira le Client, avant que la connexion au réseau Internet soit effective.
Le Client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client ne doit donc pas transmettre via Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.
Le Client est informé que le réseau Internet véhicule des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou pouvant enfreindre la réglementation en vigueur.
Mediaserv met également en garde le Client sur la nature et la diversité des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.
Le Client doit notifier à Mediaserv la présence de contenus illicites portés à sa connaissance.
Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Internet afin de :
- transmettre sur le réseau Internet, par quelque moyen que ce soit, toute donnée ou contenu prohibé, illicite,

illégal, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, notamment et non limitativement, des contenus à caractère pédophile, pornographique, incitant à la violence, à la haine raciale ou à la commission de crimes et délits xénophobes, antisémites, portant atteinte à la dignité humaine, au droit à l'image et au respect de la vie privée d'autrui, ou plus généralement aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle ;
- envoyer en masse des courriers électroniques non sollicités ;
- envoyer en masse des messages via un PABX, un serveur fax ou tout autre automate d'appel ;
- de manière à mettre en péril la disponibilité des serveurs ;
- mettre à disposition, télécharger, consulter, partager, échanger, communiquer de quelques manières que ce soit en particulier au moyen de logiciels dits " peer to peer " des œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers dont le Client ne détient pas les droits nécessaires en vertu de la réglementation applicable ou d'un contrat ;
- piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, "hacking", propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire.
Si le Client rencontre des difficultés pour envoyer des courriers électroniques en grand nombre, il peut se rapprocher du Service Clients afin d'éviter qu'ils ne soient bloqués par les outils de sécurité mis en place par Mediaserv.

**II.4.2** Conformément à la loi n°2099-669 du 12 juin 2009, le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets.
Le Client reconnaît que, en cas de manquement à cette obligation, il pourra être identifié par tout ayant droit et par la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet ("HADOPI I et II") aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative ou judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire.
Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefacon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal. (par exemple : suspension de l'accès à internet).
Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les matériels qu'à destination de ses propres équipements, les matériels ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service. Toute autre utilisation du Service, sous quelque que forme et en quelque lieu que ce soit, est illicite, notamment toute commercialisation du Service ou toute utilisation du Service par de multiples utilisateurs autres que ceux du foyer.

**II.4.3** Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Il s'engage en particulier à n'utiliser les fichiers et données qu'à destination de ses propres équipements, les fichiers et données ne pouvant en aucun cas être utilisés, directement ou indirectement, pour permettre à un tiers de bénéficier du Service.
Mediaserv se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service Internet dans les conditions définies aux articles I.10 et I.11.2 des Conditions Générales en cas d'utilisation anormale dudit Service, de manquement par le Client à l'une de ses obligations au titre de Présentes, notamment d'utilisation anormale ou frauduleuse du Service, d'utilisation à des fins illicites ainsi qu'en cas d'utilisation du Service de nature à porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers ou en violation de son obligation d'usage en bon père de famille, ou sur injonction d'une autorité judiciaire compétente, ou contraire à la réglementation en vigueur.

### II.5 Utilisation du Service VoIP

Le Service VoIP est accessible via le Service Haut Débit. Le Client s'engage à utiliser le Service VoIP tant pour ses appels entrants que sortants, à des fins exclusivement personnelles et domestiques.
Mediaserv attribue au Client un numéro de téléphone distinct du numéro fourni par son ancien opérateur si le Client opte pour la portabilité de son ancien numéro conformément à l'article 44 du CPCE.
Le numéro de téléphone attribué par Mediaserv ne peut être considéré comme acquis de manière définitive au Client ; Mediaserv peut pour des raisons indépendantes de sa volonté notamment en cas d'évolution du plan de numérotation géré par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) être contrainte de modifier le numéro de téléphone attribué sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation au bénéfice du Client.
Par défaut, le numéro de téléphone du Client attribué par Mediaserv est affiché sur le terminal du destinataire. Toutefois, sous réserve de la faisabilité technique et sur la demande expresse du Client, le numéro de téléphone porté du Client pourra être affiché sur le terminal du destinataire.
Mediaserv s'engage à respecter un niveau de qualité suffisant. Mediaserv s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du Service VoIP sans interruption. Mediaserv prendra toutes précautions utiles afin d'éviter une interruption du Service VoIP. Toutefois, l'attention du Client est attirée sur le fait qu'une communication est susceptible d'être interrompue pour des raisons techniques.
Le Client ne devra pas utiliser le Service VoIP :
- de manière à mettre en péril la disponibilité du réseau de Mediaserv ;
- en tant que passerelle de réacheminement d'appels ;
- de manière ininterrompue via une composition automatique et continue des numéros de téléphone ;
- pour des appels vers des serveurs vocaux de type Audiotel avec un numéro géographique ;
- en violation de son obligation d'usage en bon père de famille ;
- ou de toute autre manière abusive.
Le Client est informé qu'en toute hypothèse l'intégralité des communications téléphoniques lui seront facturés aux tarifs en vigueur. Le Service VoIP ne permet pas d'acheminer les communications vers les numéros spéciaux dont l'opérateur attributaire n'a pas souhaité une collecte possible par un autre opérateur que France Télécom.
Afin de permettre à tous les Clients d'accéder au réseau dans des conditions optimales et d'éviter la fraude, le Client s'engage à ne pas dépasser une durée maximale de communication par appel (VoIP), dont la durée est précisée aux Conditions Tarifaires.

### II.6 Identifiants

Sauf manquement de Mediaserv ou fraude imputable à un tiers, le Client est seul responsable de l'utilisation du Service Internet, y compris de ses Identifiants, ainsi que de toutes les conséquences notamment financières en résultant. En particulier, le Client doit s'assurer qu'aucune personne n'ait accès au Service Internet sans son autorisation et veiller en particulier à la confidentialité de ses Identifiants. Le Client doit immédiatement informer Mediaserv de toute utilisation non autorisée du Service Internet et en particulier de ses Identifiants. Si Mediaserv a une raison légitime de croire que la confidentialité des Identifiants du Client est menacée, Mediaserv se réserve le droit de suspendre le Service Internet conformément à l'article I.10 des Conditions Générales. Le Client pourra demander la réactivation du Service Internet en contactant le Service Clients.

### II.7 Responsabilité de Mediaserv

Mediaserv n'est pas responsable des contenus accessibles sur le réseau Internet et des dommages qui peuvent naître de leur utilisation à moins que ces dommages n'aient été causés intentionnellement par Mediaserv. Conformément aux dispositions de l'article I.6 des Conditions Générales, Mediaserv ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une interruption de Service du fait du Client telle que notamment un mauvais branchement de la box CANALBOX ni d'une interruption de fourniture de courant électrique, laquelle entraîne une interruption du Service Internet. Le client est notamment informé que l'interruption du Service Haut Débit, pour quelque cause que ce soit, rend inaccessibles les numéros d'urgence.
Mediaserv ne saurait être tenue pour responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet sauf disposition légale contraire. Mediaserv décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service Internet par le Client, telles que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messagerie de Mediaserv ou des destinataires de courriers électroniques par publipostage sauvage ou de son réseau, ou l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou réseaux.
En tout état de cause, la responsabilité de Mediaserv ne pourra pas être retenue en cas de manquement à ses obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou de force majeure, conformément à l'article I.20 des Conditions Générales.

### II.8 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de tous actes conduisant à la mise à disposition, au téléchargement, à la consultation, au partage ou à l'échange d'œuvres protégées par des droits de propriété intellectuelle de tiers.
Le Client est seul responsable de l'utilisation de Service et il s'engage à respecter les réglementations en vigueur. Il garantit Mediaserv contre toute plainte ou réclamation de tiers liés à son utilisation de Service.
En cas d'interruption du Service Haut Débit en raison d'une détérioration de la Ligne téléphonique du fait du Client, ce dernier est informé qu'il prend à sa charge l'intégralité des coûts afférents à l'intervention. Mediaserv facturera au Client, au tarif en vigueur, l'intervention de France Télécom pour le rétablissement du Service Haut Débit. L'intervention de France Télécom devra être sollicitée auprès de Mediaserv par le Client, ce dernier ne devant en aucun cas la solliciter lui-même directement auprès de France Télécom.

## CHAPITRE III
## CONDITIONS PARTICULIERES DE MISE A DISPOSITION PAR MEDIASERV DE LA BOX *CANALBOX*

### III.1 Objet

Les Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition de la box CANALBOX composée d'un modem routeur permettant d'accéder au Service Haut Débit . La box CANALBOX est désigné par le terme "Matériel". Afin d'assurer la sécurité et l'intégrité des données échangées sur le réseau de Mediaserv, la souscription au Service Haut Débit implique pour le Client l'utilisation de la box CANALBOX dans les conditions visées ci-après.

### III.2 Configuration minimale

Le Client doit disposer d'un équipement compatible avec les Services souscrits, suivant les configurations minimales précisées dans les Fiches d'information standardisée.

### III.3 Livraison de Matériel(s)

Le Matériel est soit remis au Client lors de la souscription au Service requis dans un Espace CANALBOX, soit livré par un transporteur privé à l'adresse indiquée par le Client sur le Bulletin de Souscription dans un délai de soixante-douze (72) heures.
Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de sa réception et notamment que le Matériel est complet et en bon état de marche. Le Client s'engage à apporter les réserves nécessaires sur le bordereau de livraison ou le cas échéant à refuser la livraison. A défaut de réserve écrite de la part du Client, aucune réclamation quant à l'état du Matériel ne sera admise.

### III.4 Installation

Mediaserv n'assure pas l'installation du (des) Matériel(s) qui est effectuée par le Client sous son entière responsabilité. Mediaserv pourra à tout moment demander au Client d'effectuer la mise à jour du (des) Matériel(s) afin de bénéficier de l'évolution du Service Haut Débit. A défaut, le Client sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle du Service Haut Débit

### III.5 Utilisation

Le Client s'engage à utiliser tout Matériel en bon père de famille. En sa qualité de gardien de celui-ci, le Client assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse de la box CANALBOX. Le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de tout Matériel. Le Client s'engage donc à souscrire à une police d'assurance le garantissant contre tous risques notamment l'incendie, le vol et le dégât des eaux.

### III.6 Propriété du Matériel

Le Client est responsable de la garde de tout Matériel qui lui est mis à disposition par Mediaserv, qui en reste propriétaire. En conséquence, toute vente ou prêt ou plus généralement toute mise à disposition ainsi que toute intervention technique sur la box CANALBOX est strictement interdite au Client. Le Client est informé que tout ou partie des équipements composant la box CANALBOX ne doivent pas être jetés avec les ordures ménagères. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets néfastes sur l'environnement et la santé.

### III.7 Prix et modalités de paiement

Le paiement de la location du Matériel est mensuel, payable d'avance et débute à la Date de Mise en Service du Service Haut Débit selon les prix figurant dans les Conditions tarifaires.
Le tarif de la location de tout Matériel pourra être modifié par Mediaserv dans les conditions indiquées à l'article I.7.1 des Conditions Générales.
Toute nouvelle taxe et/ou augmentation de taux de taxes décidée par les autorités compétentes sera répercutée

automatiquement sur le montant de la location du Matériel concerné.

**III.8 Garantie**

Les garanties et prestation de maintenance fournies par Mediaserv en cas de défaut de tout Matériel sont celles consenties par le constructeur pendant une durée maximum de deux (2) ans. Cette garantie ne peut être exercée que par le Client. Sans préjudice de la garantie légale des vices cachés qui couvre les défauts de conception ou de fabrication du Modem, cette garantie n'est pas applicable pour les défauts autres que matériels.
La garantie ne couvre pas les cas suivants :
- vérification, entretien, réparation et remplacement périodique de parties dues à l'usure courante (sauf en cas de mise à disposition) ;
- perte, vol ou bris du Matériel ;
- abus ou mauvaise utilisation incluant, non exclusivement, le manquement à l'utilisation normale du Matériel conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien, endommagement du Matériel à la suite d'un choc ou d'une chute, d'une fausse manœuvre, d'un branchement non-conforme, de l'effet des surtensions, d'une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel ;
- panne du Matériel provenant d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non-conforme aux normes techniques ou aux consignes de sécurité en vigueur, ou non-respect des instructions du manuel d'utilisation du Matériel ;
- mauvais traitements, accidents ou causes naturels, incendie, foudre, inondation ou toute autre cause hors du contrôle de Mediaserv et/ou du constructeur du Matériel ;
- modifications non autorisées effectuées dans le but de conformer le Matériel aux normes techniques locales ou nationales, dans des pays pour lesquels le Matériel n'a pas été conçu à l'origine ;
- réparations effectuées par des entités autres que Mediaserv et/ou le constructeur du Matériel, telles que l'ouverture du Modem par une personne autre que celle habilitée par Mediaserv et/ou le constructeur ;
- modification, effacement ou illisibilité du numéro de modèle ou de série ;
- défaillance imputable à l'utilisation d'accessoires non agréés par Mediaserv et/ou le constructeur du Matériel ou d'équipements auxiliaires reliés ou connectés au Matériel.

En cas de défaillance fonctionnelle du Matériel pendant la période de garantie, le Client peut s'adresser au Service Clients. A l'issue des tests permettant de vérifier que la box CANALBOX le cas échéant est en panne et que ce dernier est couvert par la garantie, le Modem reconnu en panne est soit réparé soit échangé gratuitement (par un matériel de même type ou de type équivalent) par Mediaserv. Le Client devra déposer le Matériel en panne dans un Espace Mediaserv ou tout autre Espace qui lui aura été indiqué et à l'adresse indiquée par le Service Clients accompagnée du Bon de retour dûment rempli. Dans les cas non couverts par la garantie, le Client s'engage à prendre en charge les frais de réparation et de remise en état du Matériel dans les conditions prévues à l'article III.9.

**III.9 Renouvellement du Matériel**

Sous réserve d'éligibilité et de disponibilité, le Client dispose de la possibilité de renouveler la box CANALBOX mise à sa disposition contre une nouvelle génération de box CANALBOX selon les modalités décrites ci-dessous et dans la limite des stocks disponibles.
L'offre de renouvellement pourra être facturée par Mediaserv dans les conditions prévues dans les Conditions tarifaires. Ces frais seront débités sur la facture émise après récupération de la nouvelle box CANALBOX par le Client.
Les conditions générales restent applicables pour les différentes générations de box Mediaserv.
La signature du document de remise du nouveau matériel vaut acceptation du Client des conditions de renouvellement.

**III. 10 Résiliation - restitution du(des) Matériel(s) - pénalités**

En cas de résiliation du Service Haut Débit quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à restituer la box CANALBOX à Mediaserv dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de résiliation effective accompagné du bon de retour dûment rempli. Le Client s'engage à restituer la box CANALBOX comprenant le Modem et tous les accessoires en parfait état de fonctionnement à Mediaserv. Une pénalité forfaitaire sera également due par le Client en cas de non restitution de la box CANALBOX, ou si un ou plusieurs accessoires font défaut lors de la restitution selon les montants figurant dans les Conditions tarifaires. Ces pénalités sont appliquées par élément manquant.
Le Client qui a exercé son droit à rétractation dans les conditions visée à l'article 1.14 des Conditions Générales, renvoie ou restitue le(s) Matériel(s) à Mediaserv ou toute personne désignée par Mediaserv, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant sa décision de se rétracter ou à compter du portage effectif du numéro en cas de demande de conservation du numéro auprès d'un opérateur tiers, sans avoir à supporter d'autres coûts que les coûts directs de renvoi de(s) Matériel(s).

## CHAPITRE IV
## CONDITIONS PARTICULIERES DE LA MISE EN OEUVRE DE LA PORTABILITE DES NUMEROS FIXES SUR LES DEPARTEMENTS DE GUADELOUPE, MARTINIQUE, GUYANE, REUNION ET LES COLLECTIVITES DE SAINT MARTIN ET SAINT-BARTHELEMY

Les présentes conditions particulières s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe.

**IV.1 Définitions**

- Numéro fixe : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation francais tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- Opérateur donneur : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- Opérateur receveur : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- Portabilité ou conservation d'un numéro fixe : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- Portabilité entrante : droit qui permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès d'un nouvel opérateur.
- Portabilité sortante : droit qui permet au client d'un opérateur de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit à un contrat d'abonnement auprès d'un autre opérateur.
- Portage du numéro : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- Portage dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur receveur.
- Portage dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur au nouvel opérateur fixe choisi par un client.
- RIO : relevé d'identité opérateur tel que précisé par la décision de l'ARCEP ø2015-0347 du 26 mars 2015.

**IV.2 Portabilité entrante**

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

**IV.2.1 Mandat donné à Mediaserv**

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de Mediaserv, le Client donne mandat à Mediaserv pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.
Dans ce cadre, Mediaserv informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.
Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.
La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article IV.2.3 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité entrante n'entraine pas la cession à Mediaserv du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférent. En particulier, les services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur ne sont pas transférées à Mediaserv dans le cadre de la portabilité entrante.

**IV.2.2 Motifs d'inéligibilité**

**IV.2.2.1** Mediaserv pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité entrante dans les cas suivants :
- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.
- incapacité technique à traiter la demande.

**IV.2.2.2** L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par Mediaserv au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants:
- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à Mediaserv sur quel motif il fonde son refus.

**IV.2.3 Processus de demande de portabilité entrante**

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre box CANALBOX. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à Mediaserv son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.
Mediaserv vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.
Puis Mediaserv doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à Mediaserv afin de finaliser la demande du Client.
La souscription de l'offre CANALBOX comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

**IV.3 Portabilité sortante**

Le processus de portabilité sortante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

**IV.3.1 Motifs d'inégibilité**

Mediaserv pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité sortante dans les mêmes cas que ceux prévus à l'article IV.2.2.2 des présentes. En cas de refus, Mediaserv indiquera à l'opérateur receveur le motif du refus.

**IV.3.2 Processus de demande de portabilité sortante**

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription à un contrat d'abonnement auprès d'un autre opérateur.
La demande de portabilité du numéro fixe auprès de cet autre opérateur vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de Mediaserv. La résiliation du Contrat prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement prévues aux Conditions Particulières.
Le Client qui demande la portabilité sortante doit au choix appeler le 3179 (appel gratuit depuis sa ligne fixe) ou le 0805 575 575 (appel gratuit depuis n'importe quelle ligne) et fournir son numéro de téléphone fixe afin de récupérer le code RIO associé à ce numéro.
Le Client qui appelle le 3179 a le choix entre recevoir son code RIO par SMS, courrier électronique ou postal – dans ce dernier cas par voie postale en service d'envoi prioritaire, à son adresse de facturation, et au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés.
Le Client qui appelle le 0805 575 575 recevra son code RIO par SMS et courrier électronique, aux numéro et adresse électronique qui lui sont effectivement associés.
Le code RIO est disponible sur demande du Client au plus tard le lendemain de l'affectation de son numéro de téléphone fixe, et est maintenu à la disposition du Client dans un délai de quarante (40) jours à compter de la résiliation de son contrat contrat d'abonnement.
Ce code RIO doit ensuite être transmis par le Client à son opérateur receveur, qui se chargera d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de Mediaserv.

**IV.4 Responsabilité de Mediaserv**

La responsabilité de Mediaserv ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.
La responsabilité de Mediaserv ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.